

# L'accueil



## Définition

La première impression influence durablement un client. Lorsqu'un premier accueil a été mal vécu, il laisse une trace très difficile à modifier. La satisfaction du client commence avec l'accueil, qu'il soit téléphonique ou physique. L'ouverture d'esprit, l'écoute, le regard, l'empathie, le sourire, l'aide, toutes ces caractéristiques sont indispensables à un bon accueil.

Comment améliorer la qualité de service en adaptant notre attitude et notre comportement à des situations et à des individus variés, voilà le défi de cette formation.

## Objectif général

A l'issue de la formation les participants maîtriseront les points théoriques suivants:

Sensibiliser les participant(e)s à la qualité d'accueil et de communication

- Acquérir des comportements pour présenter une qualité d'accueil et de service irréprochable
- S'approprier les meilleures techniques
- Maîtriser toutes les étapes de l'accueil
- Maîtriser les techniques d'écoute et d'information
- Savoir gérer les situations délicates

## Public cible

Toute personne dont la fonction implique l'accueil, le conseil et l'information à des tiers.

## Contenu du cours L'accueil

### Comment et pourquoi donner une première bonne impression

Identifier la qualité de service attendue en face à face

Diagnostiquer la qualité de service délivrée par les participants

### Communiquer efficacement à chaque étape

Se présenter

L'écoute active et le questionnement

Reformuler pour valider

Renseigner et/ou orienter

Conclure et prendre congé

### Gérer la relation

Adopter une attitude positive

Adapter le ton et le rythme aux différentes situations

Travailler son langage

## Méthode de travail

Auto-évaluation, Courts exposés théoriques, Etudes de cas, Jeux de rôle, Exercices en sous-groupe

## Durée et prix

1 jour

CHF 2400.-

## Pré-requis

Ce module exige un travail personnel à réaliser AVANT la formation.